

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

FACULTAD DE MEDICINA

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

DIRECTORA: Dra. LILIANA LICCIARDI

TESIS

"GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PROGRAMACIÓN QUIRÚRGICA Y PLANTA QUIRÚRGICA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES"

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

AUTORA : Dra. MARÍA CRISTINA LARREA

TUTORA: Dra. ZULEMA BIANCONI

BUENOS AIRES; JUNIO 2.000

ÍNDICE

TEMARIO	PÁGINAS
1.-INTRODUCCIÓN.....	2
2.-CONCEPTOS BÁSICOS:	
*CALIDAD	6
*CONTROL DE LA CALIDAD.....	7
*GARANTÍA DE LA CALIDAD.....	9
*GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	10
*MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO.....	13
3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO : PROGRAMACIÓN QUIRÚRGICA.....	17
4.-PLANTA QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL ARGERICH.....	30
5.-ESTADÍSTICAS DEL DEPARTAMENTO DE CIRUGIA.....	45
6.-CONCLUSIONES.....	50
7.-SUGERENCIAS.....	53
8.-BIBLIOGRAFÍA.....	55
9- ANEXOS.	57

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

1.- INTRODUCCIÓN

Con esta investigación, se pretende mostrar que la Gestión de la Programación Quirúrgica de un Hospital Público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, es un desafío.

Las razones que justifican la necesidad de esta investigación se deben a tres factores:

1) Creciente complejidad de la atención sanitaria, que lleva consigo la necesidad de trabajar en equipo y dar a la atención una perspectiva más amplia que la de un solo episodio. El lograrlo, lleva apoyado la autoevaluación, que a su vez evitar acciones arbitrarias y errores sistemáticos.

2) En la ausencia que hasta la fecha ha tenido el usuario en la definición de objetivos, participación que hubiera ayudado a no olvidar aspectos importantes de la atención que sólo pueden ser percibidos por el receptor y no por los proveedores de los mismos.

3) Por último no hay que olvidar la importancia de los recursos económicos que cuando verdaderamente son limitados es necesario que sean distribuidos en una forma más racional y equitativa.

En la Gestión, la Calidad es el resultado de un trabajo realizado por todo el equipo, sin distinciones de sus componentes y cuyo propósito es garantizar la plena satisfacción del cliente con los servicios.

En los últimos años en el Hospital de Agudos Cosme Argerich, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se incrementaron la oferta de prestaciones quirúrgicas de alta complejidad como son las Cirugías Cardíacas, Los Trasplantes: Renales, Cardíacos y Hepáticos, Cirugías laparoscópicas, es decir servicios innovadores.

La creación de necesidades específicas en el cliente, es una tarea de gestión, y el éxito y la aceptación están ligadas a la comunicación.

Por lo que hay que insistir, en los nuevos beneficios aportados por la prestación.

Un servicio puede evaluarse tanto o más por el proceso que por el resultado del mismo.

Una buena calidad de servicio acompañada de información adecuada puede asegurar al Hospital, la satisfacción del cliente y disminuir su grado de incertidumbre, aún en los casos que el desenlace de la cirugía no sea todo lo satisfactorio que hubiera deseado.

El objetivo general de esta investigación es:

Mejorar la Gestión del paciente quirúrgico.

Objetivo Específico:

Conocer y analizar los problemas de la programación de pacientes quirúrgicos, en un Hospital del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Antes de ingresar al meollo de la investigación, se van a definir algunos temas, por considerar que son importantes como: calidad, garantía de la calidad, gestión de calidad, marketing, evaluación de la calidad.

Luego, se presenta la descripción del objeto de investigación: Proceso de programación quirúrgica, en el Hospital General de Agudos Cosme Argerich. Rediseño del mismo. Que alternativas o parámetros resultan más adecuados, para incrementar la calidad del proceso. Se continúa con la

Planta Quirúrgica Descripción: ubicación, estructura física, recursos humanos, funciones de los mismos. Diagnóstico de situación y rediseño.

Metodología: el diseño de esta investigación en función a los objetivos es descriptiva, metodológica y transversal. En cuanto a los medios empleados, es una investigación de campo: Causas más frecuentes de suspensión de cirugías en el Hospital Cosme Argerich, en el año 1.998.

Posteriormente se delimita el problema a través del método estadístico que nos ayuda a comprender los procesos y, por ende, a organizar las ideas de mejora, que aparezcan al interpretar los datos obtenidos. Es decir nos permiten formular repertorio de

desajustes- Causas y consecuencia: Etapa diagnóstica y nos abre la puerta para sugerir plan de optimización o de acción para solucionar dichos problemas, para obtener mejores servicios,. Simplificar el trabajo. Ahorrar tiempo y costo y brindar mejor calidad.

Así decía Edward Deming. " *Encontrar el error, no es suficiente. Es necesario encontrar la causa del error y construir un sistema que minimice futuros errores.*"

Aplicación de herramientas de la gestión de la calidad.

Se graficará la demanda (lista de espera de cirugías), a través de un gráfico : Arbol de decisiones.

Se descubren causas, por las que se suspenden cirugías. Se definen las principales familias de éstas. Se aplica el Diagrama de las 5 M Causa y Efecto, que es una variante de la "Espina de pescado de Ishikawa", donde se demuestra los factores que pueden influir en determinada situación. El efecto (desajuste) que en nuestro estudio es la suspensión de 404 cirugías, es un evento no deseado.

Y luego de elegir los problemas que se van a estudiar, se establece la unidad de comparación, (en nuestro caso la frecuencia), se puede utilizar el costo.

Recogidos los datos: estadísticas de cirugías suspendidas en el año 1.998, se compara la frecuencia de cada problema. Se listan en orden decreciente.

Se representa con un diagrama de barras.

El objetivo es seleccionar, entre muchos problemas, los pocos problemas importantes(Se basa en el Principio de Pareto o Ley 20 / 80).

Es un método de decisiones basado en atacar primero el reducido número de problemas más graves.

A continuación se aplicará la técnica de la curva A B C, o área de resultados clave (ARC), donde los problemas siguiendo el principio de Pareto, se clasifican en tres áreas.

Zona A: Se sitúa el 20% de las causas que, controladas, permitirán la solución del 80% de los desajustes. Arca de resultados.

Zona B: Las causas tienen un interés no despreciable, pero poco interesante , si previamente no se controlan los desajustes de la zona a. Es la Zona de interés.

Por último la **Zona C:** se clasifican problemas, cuya influencia es muy pequeña.

Comentario sobre el abordaje para la resolución de la problemática.

La información es obtenida a través de la revisión de documentos facilitados por la Dirección del Hospital, Planta Quirúrgica, División Anestesia y División Arancelamiento.

En las conclusiones intentaremos demostrar que si bien existe una metodología de programación de las cirugías, no es adecuada. Ni los instrumentos, que se utilizan, ya que miden más la cantidad de producción, que la eficiencia y eficacia de las mismas. No se tiene en cuenta el parámetro tiempo.

Sin desmerecer acciones que responden a motivaciones de unos pocos, que trabajan solos en forma incoordinada.

La gestión de calidad debe ser asumida por todos, debe responder a una planificación donde la evaluación epidemiológica sea un instrumento que garantice la calidad, con una eficiente utilización de los recursos y un soporte informático adecuado.

Finalmente haremos propuestas, para facilitar la mejora de los problemas planteados.

Recuerda:

El cliente es el visitante más importante de nuestra casa.

Él no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

Él no es una interrupción, en nuestro trabajo, es el propósito del mismo.

Él no es un extraño, en nuestro negocio, es parte de él.

Al brindarle servicio no estamos haciéndole un favor, él nos está haciendo un favor al darnos la oportunidad de servicio.

Mahatma Gandhi.
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

2- CONCEPTOS BÁSICOS

- Calidad

Es un término difícil de definir. La Calidad, así como la ética de paz, la equidad, etc.

"No se crea, si no se hace." "Crear es sacar de la nada."

La calidad es capacidad. Es amor lo que se hace. Es atender adecuadamente. Es liderar procesos. Es dedicarse por completo.

Ya decía Cicerón : *" Los hombres pueden hacer bueno lo que es malo y malo lo que es bueno".*

El diccionario de la Real Academia Española la define como: *" La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie".*

Podemos destacar dos características esenciales del término. La subjetividad de su valoración y su relatividad.

En la literatura especializada hay numerosas definiciones.

Se han formulado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

Ambos objetivos de la calidad, la satisfacción de las necesidades del consumidor y la conformidad con las especificaciones con el diseño, los sintetiza Ishikawa: trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.

Se la puede definir como un conjunto de características que reúne un producto-bien o servicio -, que lo hacen capaz de satisfacer las necesidades del consumidor.

Como sistema de pensamiento, la calidad está íntimamente relacionada con el marketing y los recursos humanos. Da lugar a un estilo de dirección y gestión que orienta la empresa hacia el cliente externo e interno y busca el liderazgo en costes, disminuyendo los costes de calidad.